

INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

Informe mensual del Sistema “Bogotá te escucha”, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS- Diciembre 2025

Contenido

INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE DEL 2025.....	3
1. Total de Peticiones registradas en el mes.....	3
Grafica 1. Total de peticiones.....	3
2. Canales de interacción.....	4
Grafica 2. Canales de interacción.....	4
3. Tipologías o modalidades.....	4
Grafica 3. Tipologías.....	5
Tabla 1. Reclamos.....	6
4. Subtemas.....	7
Tabla 3. Subtemas.....	7
5. Peticiones trasladadas por no competencia.....	8
Tabla 4. Traslados.....	8
6. Peticiones cerradas del período.....	9
Tabla 5. Peticiones Cerradas.....	9
7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.....	9
Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta.....	10
8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.....	11
Grafica 4. Requerimiento por localidad.....	11
9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.....	11
Grafica 5. Estrato del ciudadano.....	12
10. Participación por tipo de requirente.....	13
Grafica 6. Tipo de persona.....	13
11. Calidad de requirente.....	13
Tabla 7. Calidad de requirente.....	13
12. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS).....	14
Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas.....	14



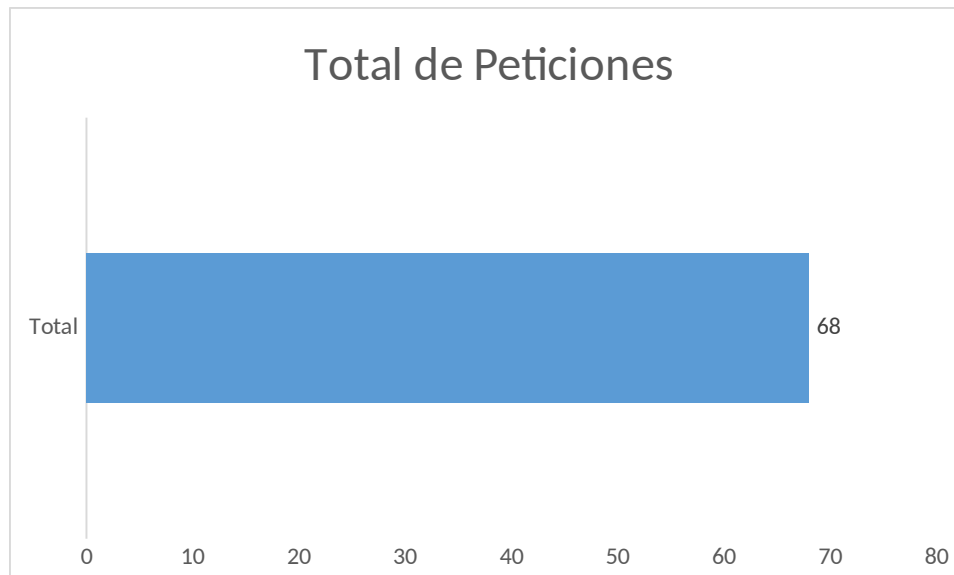
13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.....	14
Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas.....	15
14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.....	15
Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas.....	16
15. Calidad de peticionario.....	16
Tabla 8. Calidad de Peticionario.....	16
16. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.....	17
Tabla 9. Días hábiles de respuesta.....	18
17. Conclusiones y recomendaciones.....	18



INFORME MENSUAL SDQS MES DE DICIEMBRE DEL 2025

1. Total de Peticiones registradas en el mes.

Grafica 1. Total de peticiones



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Conforme a la gráfica anterior y de acuerdo con la información consolidada en el Formato 02-SDQS- Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre se registraron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS, a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de sesenta y ocho (68) peticiones ciudadanas. Éstas también se encuentran registradas en el Sistema de Gestión Documental del Instituto - Orfeo. De esta manera, el IDPC cumple el 100% de lo establecido en el numeral 3, del artículo 3 del Decreto 371 de 2010¹.

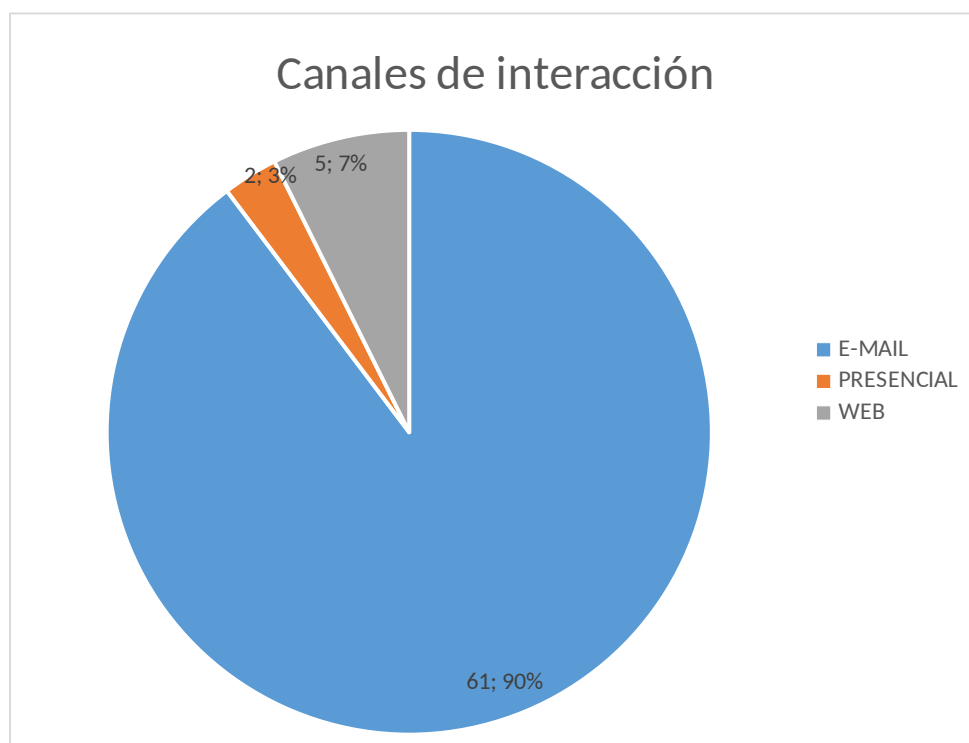
¹ **Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL.** Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar: El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los



2. Canales de interacción.

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y los canales dispuestos por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural para la interacción con la ciudadanía, los requerimientos ciudadanos registrados en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre se recibieron a través de los siguientes canales:

Grafica 2. Canales de interacción



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior se señalan los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD, en donde se evidencia que, durante este periodo, la ciudadanía utilizó el correo electrónico como principal canal de solicitud. A través de éste se recibieron 61 peticiones que corresponden al 90% de los requerimientos, seguido del canal web con 5 peticiones que corresponden al 7% y presencial con 2 peticiones que corresponden al 3%.

reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

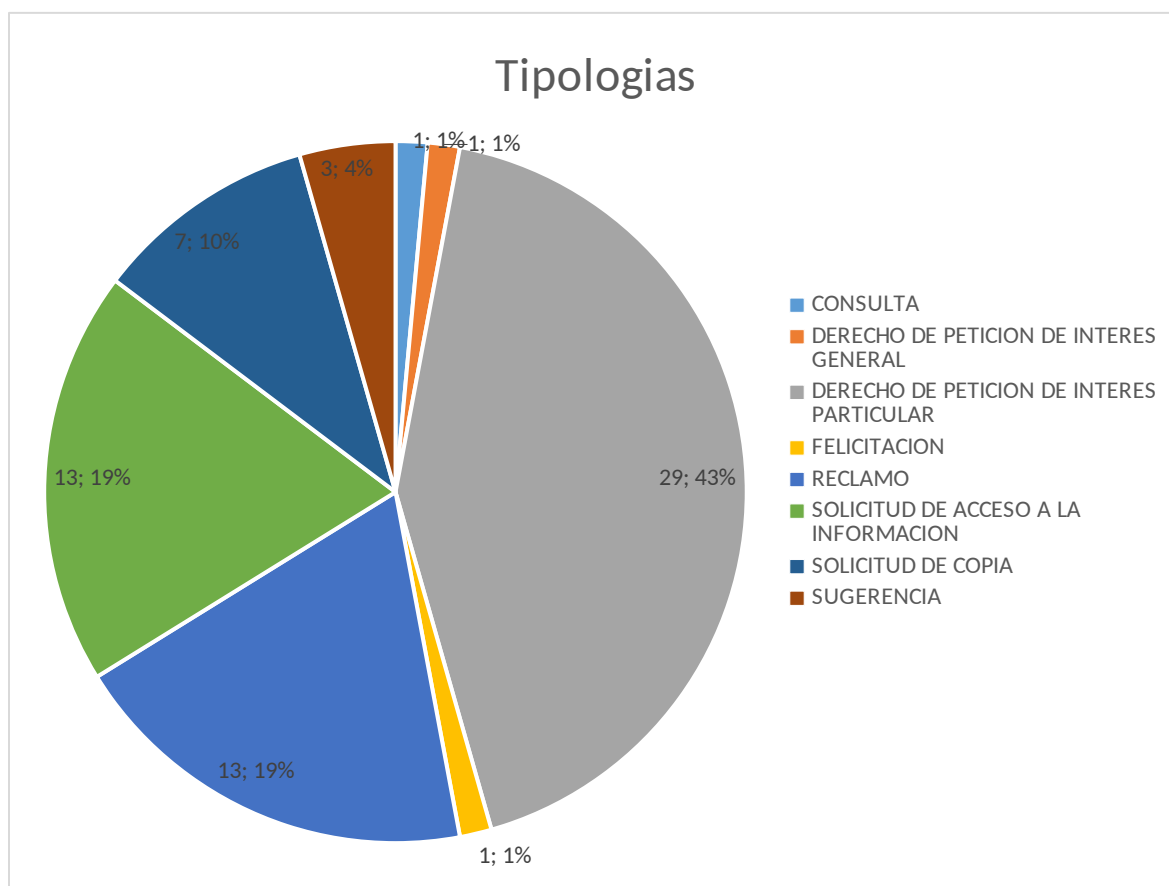




3. Tipologías o modalidades.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el Sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, se registraron sesenta y ocho (68) requerimientos registrados en el mes de diciembre que corresponden a:

Grafica 3. Tipologías



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Derecho de petición de interés particular con 29 registros, correspondientes al 43%, solicitud de acceso a la información con un total de 13 registros, correspondientes al 19%, reclamo con 13 registros que corresponden al 19%, solicitud de copia con un total de 7 registros que corresponden al 10%, sugerencia con un total de 3 registros que corresponden al 4%, consulta con un total de 1





registros que corresponden al 1%, derecho de petición de interés general con un total de 1 registros que corresponden al 1% y felicitación con un total de 1 registros que corresponden al 1%.

Teniendo en cuenta que en el periodo evaluado se recibieron veintidós (22) reclamos, se procedió a dar trámite a los mismos, los cuales se relacionan a continuación:

Tabla 1. Reclamos

No.	Radicado Bogotá Te Escucha	Radicado Orfeo	Reclamo
1	6681202025	20255110109282	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
2	6681612025	20255110109582	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
3	6681792025	20255110109592	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de equiparación.
4	6681872025	20255110109672	Reclamo referente a la falta de cierre de contratos en el Secop.
5	6696502025	20255110110522	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
6	6854662025	20255110112672	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos
7	6855192025	20255110112942	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
8	7003072025	20255110114282	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
9	7003692025	20255110114442	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
10	7003842025	20255110114702	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
11	7049252025	20255110115262	Reclamo referente a la falta de respuesta a solicitud de anteproyectos.
12	7113492025	20255110116312	Reclamo referente a respuesta incompleta.
13	7222912025	20255110117562	Reclamo referente por corrección de resolución.

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo



4. Subtemas.

La identificación de los subtemas principales del mes de diciembre, corresponde a la información del Sistema Bogotá Te Escucha que, a partir de la actualización del sistema realizada en el primer semestre de 2023, arroja los subtemas de todas las peticiones que fueron respondidas durante el período del informe, para un total de ciento treinta y cuatro (134) en el mes de diciembre.

Tabla 3. Subtemas

SUBTEMA	total	porcentaje
ADMINISTRATIVO GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	0,81%
CONTENIDOS DE LA PÁGINA WEB	1	0,81%
COPIA DE DOCUMENTOS	9	7,32%
EXPEDICIÓN DE CONCEPTOS SOBRE PATRIMONIO ARQUITECTÓNICO	2	1,63%
EXPOSICIONES Y SERVICIOS EDUCATIVOS Y CULTURALES DEL MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,81%
FALTA DE ATENCIÓN Y RESPUESTA	10	8,13%
INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD	2	1,63%
INFORMACIÓN PUBLICACIONES DEL IDPC	2	1,63%
INFORMACIÓN TRAMITES Y SERVICIOS	68	55,28%
INFORMACIÓN ASUNTOS CONTRACTUALES	3	2,44%
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS PÚBLICAS DE EMPLEO	2	1,63%
INFORMACIÓN DE PRACTICAS	1	0,81%
INFORMACIÓN MONUMENTOS	5	4,07%
MICRO SITIOS Y REDES SOCIALES	1	0,81%
PLANES ESPECIALES DE MANEJO Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL	5	4,07%
PRÉSTAMO O ALQUILER DE LAS SEDES DE MUSEO DE BOGOTÁ	1	0,81%
PROGRAMA DISTRITAL DE ESTÍMULOS Y/O APOYOS CONCERTADOS	1	0,81%
RECORRIDOS PATRIMONIALES.	5	4,07%
VISITAS GUIADAS Y COMENTADAS EN EL MUSEO DE BOGOTÁ	3	2,44%
TOTAL GENERAL	123	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con lo tabla anterior, el subtema con más registros durante el mes de diciembre fue:

- Información de Tramites y Servicios: Se respondieron sesenta y ocho (68) solicitudes que representan el 55.28%, las cuales corresponden a las



solicitudes que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

El comportamiento de los demás subtemas en el mes de diciembre fue el siguiente:

- Falta de Atención y Respuesta: se respondieron diez (10) solicitudes, lo que representa el 8.13%.
- Copia de Documentos: se respondieron nueve (9) solicitudes, lo que representa el 7.32%.
- Recorridos Patrimoniales: se respondieron cinco (5) solicitudes, lo que representa el 4.07%.

5. Peticiones trasladadas por no competencia.

De acuerdo con el reporte del Sistema Bogotá Te Escucha, del total de solicitudes recibidas durante el mes de diciembre, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural dio traslado a ocho (8) de ellas, con destino a las siguientes entidades.

Tabla 4. Traslados

Entidad	Número petición	Porcentaje
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO - DADEP	1	20,00%
INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL - IDPAC	1	20,00%
SECRETARIA DISTRITAL DE CULTURA RECREACION Y DEPORTE	1	20,00%
SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	2	40,00%
Total general	5	100,00%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior, se trasladaron una al DADEP, una a IDPAC, una a la Secretaria de Cultura y dos Secretaría de Gobierno respectivamente.

6. Peticiones cerradas del período.

En la siguiente tabla se detalla la información del total de requerimientos ciudadanos recibidos, tramitados y cerrados por las dependencias del IDPC durante el período de análisis, así como las peticiones cerradas de períodos anteriores.

Tabla 5. Peticiones Cerradas

	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2	3
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA	6	1	7
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	8	13	21
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	11	6	17
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	5	2	7
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	27	41	68
Total general	58	65	123

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

De acuerdo con la tabla anterior se identificó lo siguiente:

De los 68 requerimientos registrados en el mes de diciembre en el Sistema Bogotá Te Escucha, se debían cerrar 46 requerimientos en el periodo actual en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

De los 16 requerimientos ingresados y recibidos en diciembre (ver numeral 13 de este informe, para más detalle), se debían responder 12 durante el período del informe, los cuales fueron resueltos dentro de los términos legales con un 100% de cumplimiento.

De los requerimientos de períodos anteriores pendientes, se respondieron y cerraron 65 solicitudes en los términos establecidos por ley, dando un cumplimiento del 100%.

7. Tiempo promedio de respuesta por tipología y dependencia.

En la siguiente tabla se detallan los tiempos de respuesta promedio en días, utilizados por las dependencias para dar respuesta a las peticiones y discriminados por tipo de requerimiento:

Tabla 6. Tiempo promedio de respuesta

	CONSULTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
OFICINA ASESORA JURIDICA			11			10	8			10
OFICINA DE ATENCION A LA CIUDADANIA			3							3
SUBDIRECCION DE DIVULGACION Y APROPIACION DEL PATRIMONIO	25		12	10	14	11	7			11
SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA			9				6	6		7
SUBDIRECCION DE GESTION TERRITORIAL DEL PATRIMONIO	13		8				10			10
SUBDIRECCION DE PROTECCION E INTERVENCION DEL PATRIMONIO	20	14	11			12	9		9	11
Total general	17	14	10	10	14	12	8	6	9	10

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

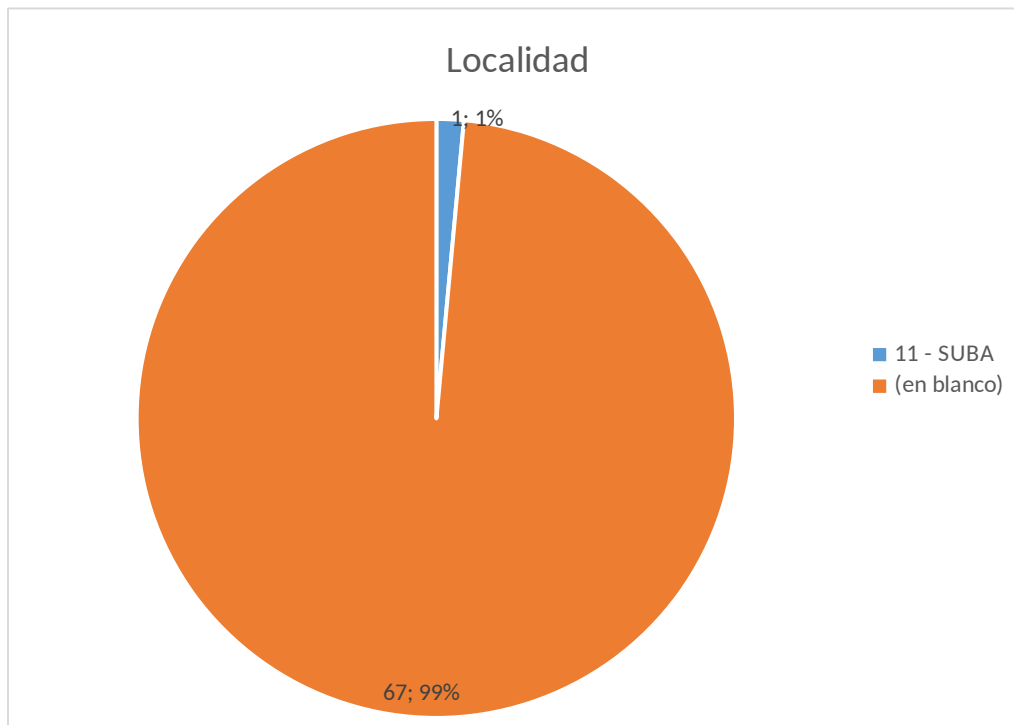
De acuerdo con la tabla anterior se calcularon los días promedio de atención de las peticiones de la siguiente manera:

- Consulta: 17 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés general: 14 días hábiles promedio.
- Derecho de petición de interés particular: 10 días hábiles promedio.
- Queja: 14 días hábiles promedio.
- Felicitación: 10 días hábiles promedio.
- Reclamo: 12 días hábiles promedio.
- Solicitud de acceso a la información: 8 días hábiles promedio.
- Solicitud de copia: 6 días hábiles promedio.
- Solicitud de sugerencia: 9 días hábiles promedio.

Es importante precisar que la Subdirección de Gestión Corporativa, a través del proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, realiza el seguimiento permanente a las peticiones y envía un reporte semanal a cada una de las áreas con los requerimientos pendientes que se encuentran en término y próximos a vencerse.

8. Participación por Localidad de los requerimientos registrados durante el período.

Grafica 4. Requerimiento por localidad



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

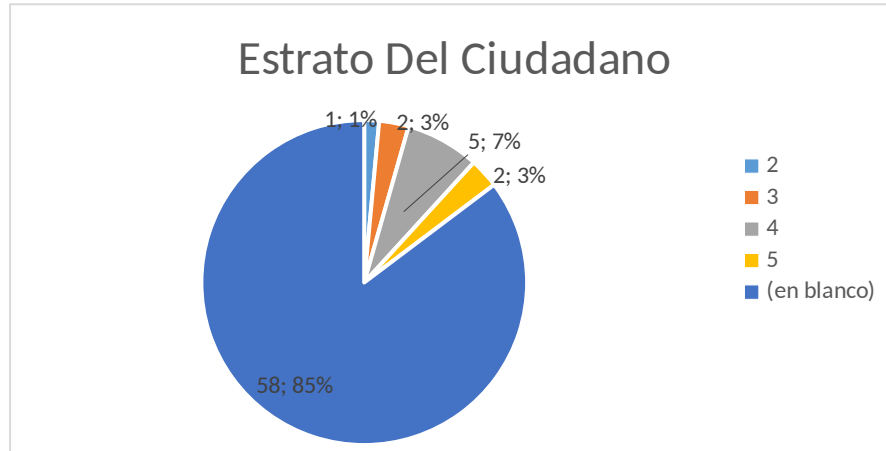
En la gráfica anterior, se muestra la localidad de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

11 – Suba: se registraron 1 que representan el 1%.

En blanco: se registraron 67 que representan el 99%.

9. Participación por estrato de los requerimientos registrados durante el período.

Grafica 5. Estrato del ciudadano



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestran los diferentes estratos de las personas usuarias que registraron sus peticiones durante este periodo de la siguiente manera:

Estrato 2: se registraron 1 que representan el 1%.

Estrato 3: se registraron 2 que representan el 3%.

Estrato 4: se registraron 5 que representan el 7%.

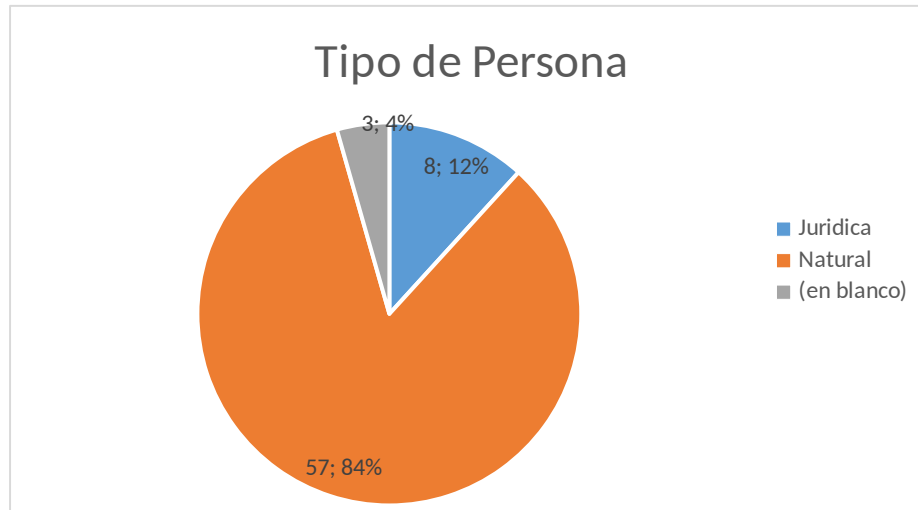
Estrato 5: se registraron 2 que representa el 3%.

En blanco: se registraron 58 que representa el 85%.



10. Participación por tipo de requirente.

Grafica 6. Tipo de persona



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra el total de requerimientos registrados por tipos de persona que, durante este periodo, registraron sus peticiones en el Sistema Bogotá Te Escucha de la siguiente manera:

- Persona jurídica: se registraron 8 peticiones que corresponden al 12%.
- Persona natural: se registraron 57 peticiones que corresponden al 84%.
- Anónimo: se registraron 3 peticiones que corresponden al 4%.

11. Calidad de requirente.

En la siguiente tabla se muestra la calidad de los requirentes que registraron sus solicitudes:

Tabla 7. Calidad de requirente

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	65	96%
ANONIMO	3	4%

Total general	68	100%
----------------------	-----------	-------------

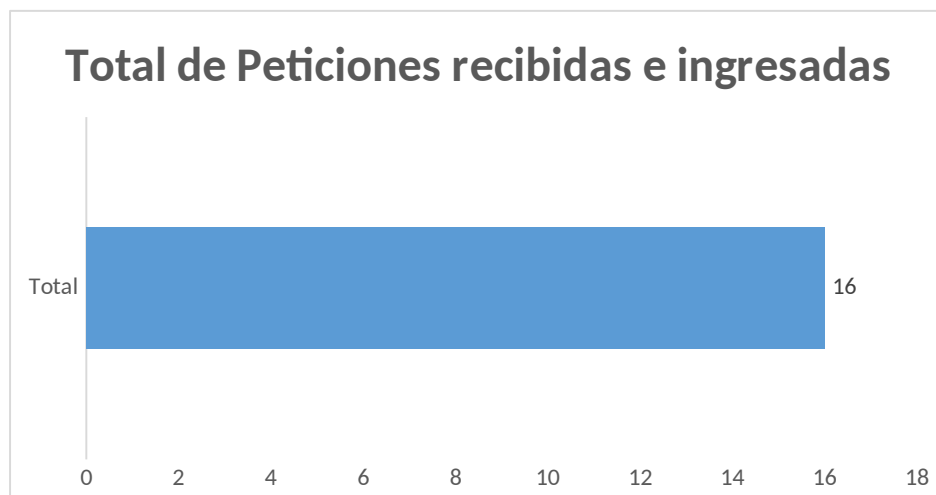
Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Se observa que 65 peticiones corresponden a personas identificadas que representan el 96% y 3 peticiones de ciudadanos anónimos que representan el 4%.

12. Total de Peticiones recibidas e ingresadas en el mes (de acuerdo con los parámetros del SDQS)

De acuerdo con la información del reporte de Gestión Peticiones del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, durante el mes de diciembre se recibieron e ingresaron en el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS a nombre del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, un total de dieciséis (16) peticiones ciudadanas, las cuales se encuentran también registradas en el Sistema de Gestión Documental del Instituto –Orfeo, como se muestra en la siguiente gráfica:

Grafica 7. Peticiones recibidas e ingresadas

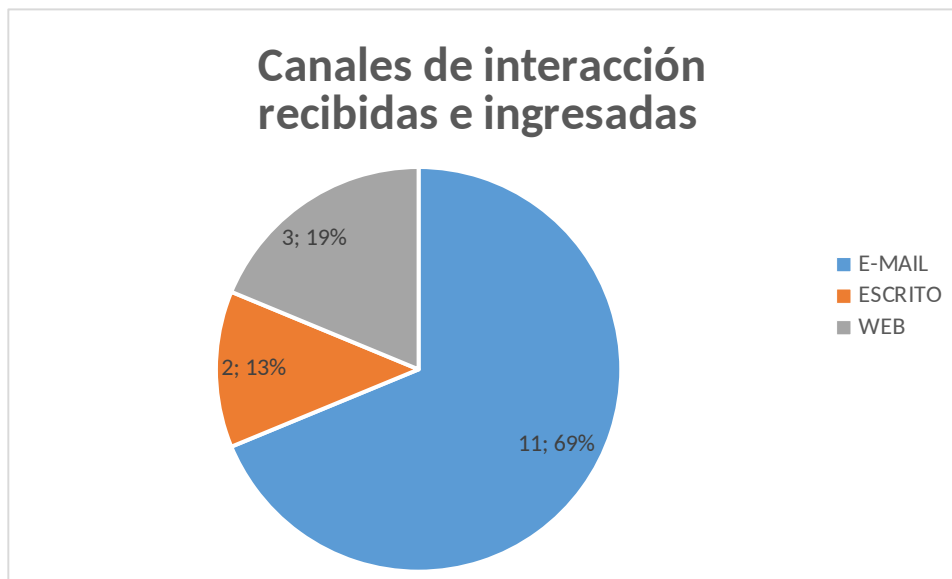


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

13. Canales de interacción de las peticiones recibidas e ingresadas en el mes.

Los requerimientos ciudadanos recibidos e ingresados en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre, se recibieron a través de los siguientes canales de interacción dispuestos por el IDPC:

Grafica 8. Canales de interacción recibidas e ingresadas

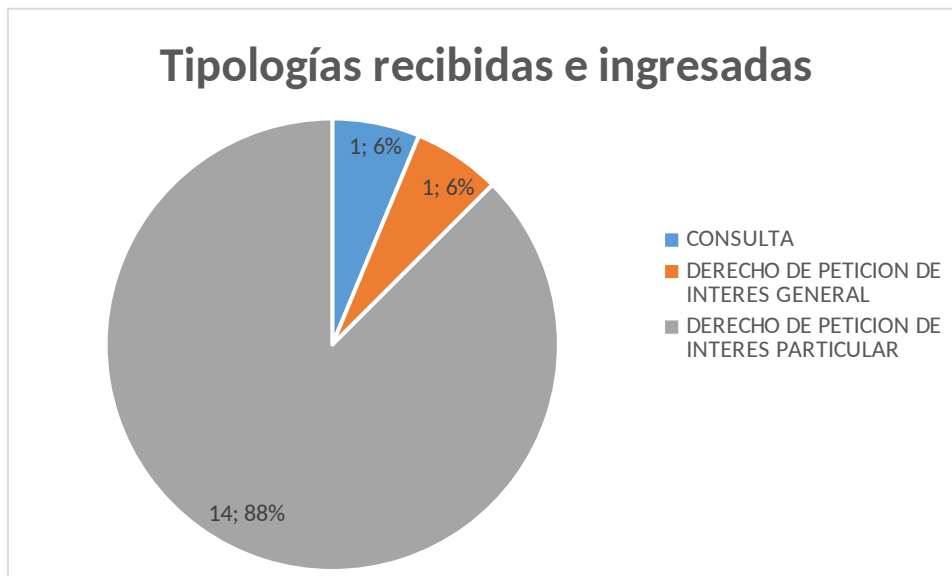


Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Sobre los canales dispuestos para la recepción de las PQRSD se evidencia que, durante este periodo, los canales más utilizados por la ciudadanía fueron el correo electrónico con once (11) solicitudes que representan el 69%, web con tres (3) solicitudes que representan el 19% y escrito con dos (2) solicitudes que representa el 12%.

14. Tipologías o modalidades recibidas e ingresadas en el mes.

De acuerdo con la clasificación por modalidad o tipología de las peticiones establecida por la Ley 1755 de 2015, las cuales fueron parametrizadas en el Sistema Bogotá Te Escucha y adoptadas por el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, mediante el Procedimiento de atención de las peticiones presentadas por la ciudadanía (v9, 25.03.2025), los requerimientos recibidos e ingresados en el mes de diciembre corresponden a:

Grafica 9. Tipologías recibidas e ingresadas

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la gráfica anterior, se muestra que la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el derecho de petición de interés particular con catorce (14) solicitudes que representan el 88%, derecho de petición de interés general con una (1) solicitud que representan el 6% y consulta con una (1) solicitud que representa el 6%.

15. Calidad de peticionario.**Tabla 8. Calidad de Peticionario**

CALIDAD DEL REQUIRIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
IDENTIFICADO	15	94%
ANONIMO	1	6%
Total general	16	100%

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

En la tabla anterior se muestra el total de las personas a las que se les recibieron e ingresaron sus peticiones en el mes de diciembre. Se observa que quince (15) solicitudes, que representan el 94%, corresponden a persona identificada y una (1) solicitud, que representan el 4%, corresponden a personas anónimas.

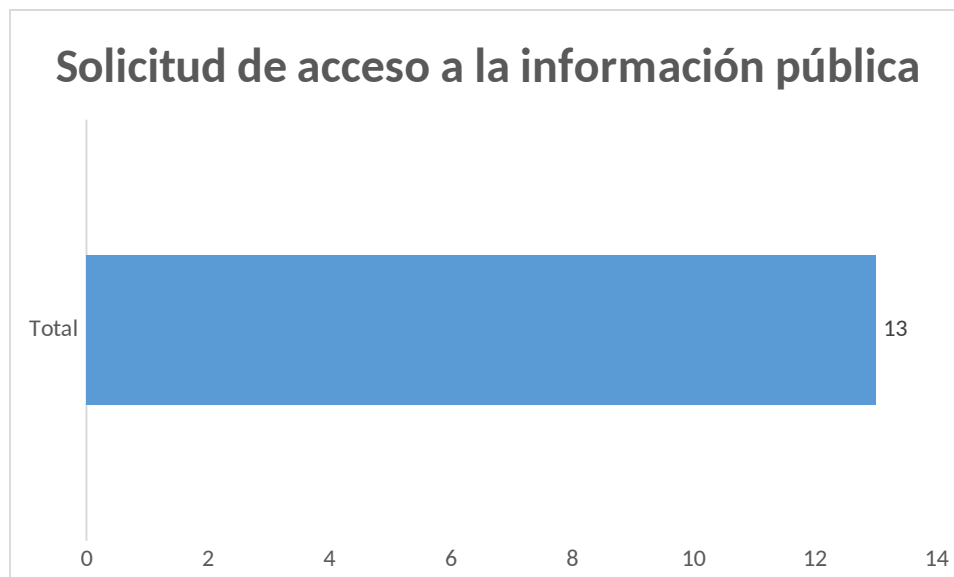


16. Solicitud de acceso a la información pública.

Durante el periodo en curso, el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural por medio de sus diferentes canales de atención recibió, registró e ingresó un total de trece (13) solicitudes de acceso a la información a través del Sistema Bogotá Te Escucha.

En la siguiente grafica se muestra el total de las 13 solicitudes de acceso a la información.

Grafica 10. Solicitud de acceso a la información pública.



Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

Del total de las solicitudes, se recibieron 6 por mujeres, 5 por hombres, 1 por empresas, 1 anónimo, de ellas se respondieron 9 peticiones dentro del mismo período, cumpliendo al 100% del criterio de oportunidad en la respuesta.

Del total de solicitudes no fue negada la información a ninguna y se respondieron con un tiempo promedio de respuesta de 8 días hábiles.

En la siguiente tabla se muestra los días hábiles de respuesta de cada solicitud de acceso a la información pública:



Tabla 9. Días hábiles de respuesta

#	Radicado Bogotá te Escucha	Días hábiles de respuesta
1.	6724482025	7
2.	6725452025	7
3.	6798902025	6
4.	6835622025	10
5.	6854542025	9
6.	6929372025	9
7.	6929412025	5
8.	7049502025	5
9.	7159672025	4

Fuente: Bogotá Te Escucha y Orfeo

17. Conclusiones y recomendaciones.

Durante el periodo en curso se registraron sesenta y ocho (68) peticiones a nombre del IDPC en el Sistema Bogotá Te Escucha, adicionalmente, el Instituto recibió para su gestión veintiún (16) peticiones más, recibidas e ingresadas en el Sistema Bogotá Te Escucha en el mes de diciembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, durante este periodo el IDPC registraron, recibieron e ingresaron un total de ochenta y cuatro (84) solicitudes, a las cuales se dio respuesta definitiva y dentro de los términos legales a 58 peticiones del periodo actual y a otras 65 del periodo anterior.

Finalmente, se indica que la Subdirección de Gestión Corporativa, por medio del Proceso de Atención a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso la Información Pública, continúa haciendo los seguimientos semanales pertinentes, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

Documento 20265100035303 firmado electrónicamente por:	
PAULO CESAR ÁVILA CANTOR	Subdirector de Gestión Corporativa SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Fecha firma: 16-02-2026 08:31:50
Revisó:	DANILO SANCHEZ SUARIQUE - Contratista - Atención a la Ciudadanía y Transparencia
 7249777d1e2936dbf94e94a15c9789ca9744eaf83c7b74d241e8433dc6f0effb	



Radicado: **20265100035303**

Fecha: 31-01-2026

Pág. 19 de 19

Codigo de Verificación CV: 16c30

